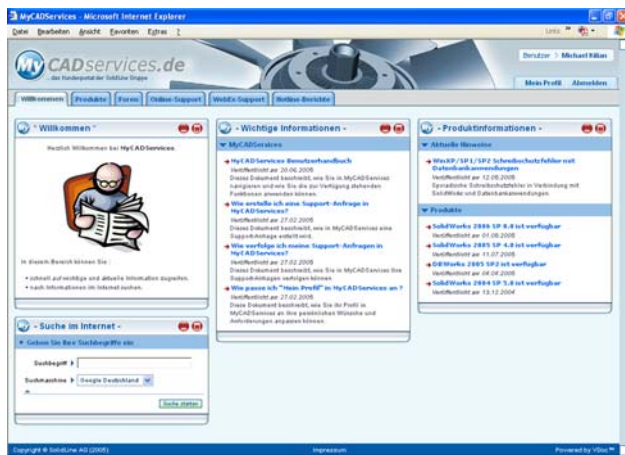


## Service- und Supportleistungen

Die SolidLine Gruppe bietet seinen Kunden auf Basis des Service- und Supportportals MyCADservices umfassende Unterstützung bei der Anwendung ihrer verschiedenen Software-Lösungen, um Investitionsschutz und anhaltende Produktivitätssteigerungen zu gewährleisten.

Es werden für alle SolidWorks-Produkte und weitere integrierte Zusatzapplikationen Software-Wartungsverträge und -Nutzungsverträge angeboten. Diese Verträge bestehen aus einem Rahmenvertrag, produktbezogenen Leistungsblättern sowie einem Serviceschein mit einer übersichtlichen Aufstellung aller Softwareprodukte, die unter Wartung stehen. Die Vertragslaufzeit beträgt für Wartungs- und Nutzungsverträge mindestens ein Jahr mit jährlicher Kündigungsmöglichkeit.



Service- und Supportportal [www.mycadservices.de](http://www.mycadservices.de)

### Service Basisdienst

- Updates auf neueste Software-Versionen
- Download von aktuellen Patches und Servicepacks
- Nutzung MyCADservices Supportportal
  - Verbesserungen, Tipps und Tricks
  - Teile- und Modellbibliotheken
  - Wissensdatenbanken
  - Experten-Foren zu CAD und PDM
  - Zugriff auf SolidLine FTP-Fileserver
  - Konferenz- und Support-Center WebEx
  - Platzierung von Verbesserungsvorschlägen



### Hotline Service

- Nutzung MyCADservices Supportportal
  - Call-Management für Internet-, Telefon- oder E-Mail-Anfragen
  - Unterstützung zu Produktfunktionen, Menübefehlen, Installation und Fehlerbehebung
  - Verfolgbarkeit des Anfragestatus (Call-Tracking) rund um die Uhr
  - Sofortlösungsangeboten durch deutschsprachiges Wissensportal
- Klassische telefonische Unterstützung über kostenlose 0800-Nummer
- Erfahrene, von der SolidWorks Corporation zertifizierte Support-Mitarbeiter
- Servicezeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:15 bis 17:30 Uhr
- Kurze Reaktionszeiten

### Webbasierendes Trainingsportal

- Adminzugang für Großkunden
- Erweiterung um firmenspezifische Inhalte
- Individuelle Tests für Mitarbeiter
- Keine lokale Installation
- Jährliche Nutzungsgebühr

### Dienstleistungen gegen Gebühr

- Schulungen nach festem Kursplan bundesweit an insgesamt 9 SolidLine-Standorten
- Schulungs- / Consultingmaßnahmen beim Kunden
- Ausbildung zum Certified SolidWorks Professional
- Einführungs- und Produktivitätssupport
- Kundenspezifische Anpassungen und Schnittstellenprogrammierung
- Konstruktionsdienstleistungen, Konvertierungen
- FE-, Strömungs- und Bewegungsanalysen etc.